



ARPEGE

**Présentation de l'accompagnement au déploiement
et retour d'expérience sur la pré série**

17/12/2024

01.

LA PRÉ SÉRIE ET SES ENSEIGNEMENTS

02.

L'EQUIPE NATIONALE D'ACCOMPAGNEMENT AU DÉPLOIEMENT - ENAD

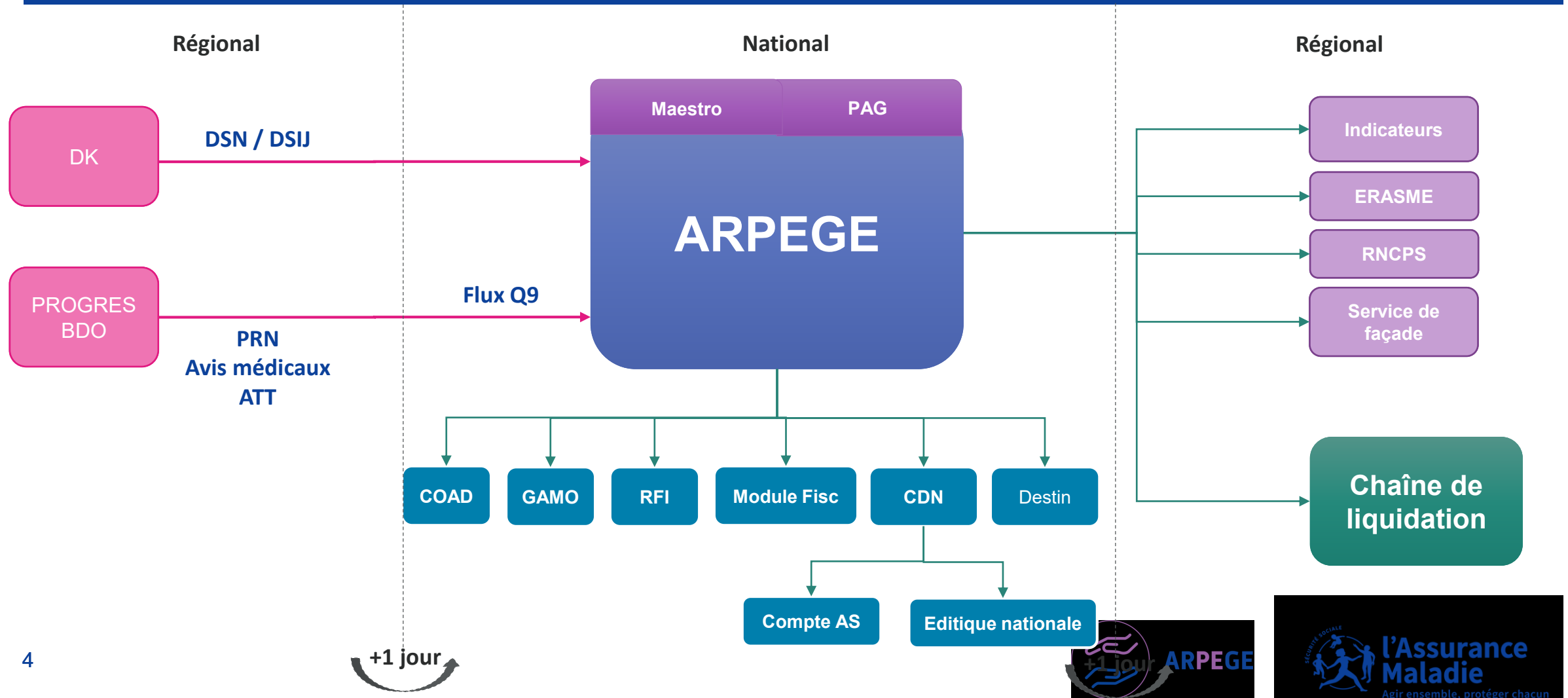
03.

LA FORMATION

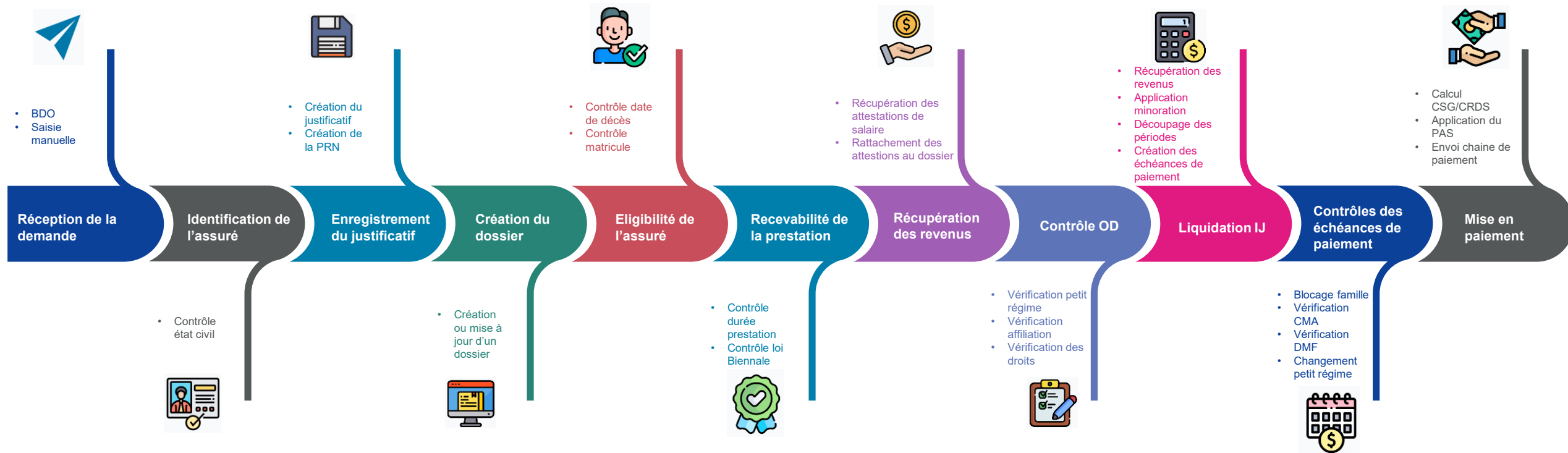


INTRODUCTION

ARPEGE DANS LE SI INDEMNITÉS JOURNALIÈRES



PROCESSUS ARPEGE : LES ÉTAPES DE TRAITEMENT D'UN DOSSIER



01

LA PRÉ SÉRIE ET SES ENSEIGNEMENTS

ARPEGE AUJOURD'HUI DANS LES CPAM 44 & 85

La bascule a fonctionné



- ARPEGE fonctionne dans son environnement SI et les nouveaux dossiers sont correctement traités par ARPEGE
- ARPEGE reçoit les PRN, les DSIJ s'injectent au fil de l'eau, il est accroché aux modules fiscalité, éditiques et effectue les paiements
- Outils d'automatisation ARPEGE :
 - ⇒ **A ce jour, plus de 120 000 arrêts liquidés dans ARPEGE dans les 2 Caisses**
 - ⇒ **82% des arrêts ont été payés automatiquement au 10/12**

Les difficultés rencontrées



- Des anomalies circonscrites à certaines typologies de dossiers mais bloquantes suite à la reprise de données
- Les impacts opérationnels de la reprise des données sous-estimés tant en temps de traitement que de besoins de formation et d'accompagnement
- Cela a généré un blocage de plusieurs milliers de dossiers d'assurés qui se sont manifestés en front office.
- Les équipes ont massivement été mobilisées pour effectuer des paiements d'acomptes au détriment de la gestion du flux et du déblocage des dossiers de RDD

La situation aujourd'hui : une situation en cours de normalisation



- De multiples correctifs sont venus corriger les anomalies : plus de dossier bloqué aujourd'hui
- Une reprise des dossiers incidentés lors du lancement est en cours avec une entraide massive de la part du réseau (125 ETP en renfort sur le back office)
- Les assurés en attente de reprise se voient verser des acomptes : plus de 20 000 acomptes versés (dont plus d'un quart déjà récupérés)

Un plan d'actions partagé a été construit conjointement :

1

Acomptes

- Pour pallier l'urgence des paiements aux assurés, un système d'acompte semi industrialisé a été mis en place : plus de 20 000 acomptes versés par les 2 Caisses à ce jour

2

Correction de l'applicatif

- Des correctifs et des rattrapages de masse ont d'ores et déjà eu lieu pour débloquent les situations d'assurés dans l'applicatif et se poursuivent

3

Renforts de la capacité de production des CPAM de Vendée et Loire Atlantique

- Des taskforce d'entraide viennent épauler les 2 CPAM dans la gestion de leur production courante et pour les dossiers demandant une analyse manuelle.
- Depuis le 25 novembre, elle est montée à un potentiel de 109 personnes pour régler au plus vite la situation (125 au 16 décembre)

PLANS D'APPUI AUX 2 CPAM PRÉ SÉRIE

Pour que les caisses de présérie puissent prendre en charge dans de meilleures conditions le flux et la relation client, l'entraide post bascule est repositionnée sur le **traitement des reprises de données et des anomalies**.

Des moyens d'entraide augmentés ++

- **+ 19 experts IJ**, formés à Arpège sur 9 CPAM prennent en charge des dossiers complexes.
- **106 agents**, sur 7 caisses, issus des plateaux PHARE ou des taskforces vont traiter des anomalies sélectionnées et documentées propices à des traitements de masse.

Un démarrage progressif ... mais rapide !

- Pré-requis des formations
- Démarrage des premiers traitements de masse dans cette configuration **le 25/11/2024 pour 24 premiers agents** (Bourges).

Des appuis PFSA ponctuels

- 10-12 ETP ont été dégagés pour venir appuyer les TC des plateaux de Loire-Atlantique et du Maine-et-Loire sur les motifs autres que PE

Une extension avec des appuis pérennes de PFSA formées sur Arpège

- 20-25 ETP provenant de 5 PFSA en bonne situation dans une logique de taskforce

A moyen terme, début avril 2025, de nouveaux plateaux PHARE spécifiquement formés sur Arpège et les motifs PE



PLANS D'APPUI AUX 2 CPAM PRÉ SÉRIES

Une entraide PHARE de 125 ETP qui se structure en 3 axes :

1. Des équipes spécialisées sur les dossiers de reprise de données
2. Des équipes en charge de tâches pré déterminées dans ARPEGE pour accompagner la production sur le flux
3. Des équipes en charge de la saisie des pièces DIADEME pour gérer le flux

La stratégie en cette période de bascule est de diminuer au maximum le taux d'exclusion afin de limiter la charge résiduelle pour les deux Caisses de pré-série.

ARPEGE – LES DÉFIS D'ARPEGE : LES ANOMALIES IDENTIFIÉES ET CORRIGÉES

- Les CPAM de pré série ont rencontré des anomalies sur la production, ce qui est inéluctable malgré les travaux réalisés pendant la phase de recettes.
- Certaines sont d'ores et déjà réglées, notamment :
 - Montant du plafond d'IJ erroné
 - Paiement erroné à l'assuré en subrogation dans le cas de grands groupes
 - Pour les multi-employeurs : calcul erroné de la carence et des compteurs 60 et 360IJ
- Plusieurs versions correctives sont passées avec reprise des dossiers incidentés en cours
 - Temps partiel thérapeutique
 - Mauvais calcul compteur 360 I.J. pour les assurés multi-employeurs
 - Carence à tort sur arrêt ALD
 - Mise en afférence des dossiers ALD
 - Subrogations

La plupart des principales anomalies ont été corrigées



CONSÉQUENCES DE LA PRÉ SÉRIE SUR LA GÉNÉRALISATION

Les prérequis à la généralisation sont les suivants :

1. Retour à la normale de la situation de production des CPAM 44 et 85
2. Correction des anomalies d'ARPEGE TS
3. Montée en compétence des tasks force d'entraide, des pôles PHARE et PFS dédiées pour aider lors des bascules
4. S'appuyer sur le retour d'expérience de la présérie pour mieux appréhender les prochaines vagues de déploiement



**Le planning de déploiement sera déterminé en fonction de l'avancement de ces différents chantiers.
Aucune nouvelle autre CPAM n'intégrera Arpège tant que l'ensemble des prérequis ne seront pas satisfaits.**

ARPEGE – PREMIERS ENSEIGNEMENTS SUR LA PÉRIODE DE BASCULE

En amont

- Bien être à jour de ses stocks IJ, y compris sur les travailleurs indépendants
- Bien suivre les préconisations Cnam sur les **misés en qualité PROGRES** (FIJ, ...)
- Bien suivre les préconisations sur déstockages des échéanciers pour **paiement au plus près de la date de fermeture de PROGRES**

Pendant la période de bascule

- Se mettre à jour des formations, lire les documentations, s'entraîner sur la base école
- Préparer les équipes aux traitements de reprises de données et aux traitements des tâches les plus courantes sur le flux de production
- Prévoir un système d'acomptes ponctuels et exceptionnels pendant la phase d'interruption

ARPEGE – LES DÉFIS D'ARPEGE : LA REPRISE DE DONNÉES (RDD)

Les taux de RDD obtenus sont très bons et conformes aux bascules à blanc

	Caisse 44	Caisse 85
Arrêts en cours d'indemnisation	21 356	10 402
Arrêt en anomalie	693	221
Taux d'intégration	96,76 %	97,88 %

	Caisse 44	Caisse 85
Arrêts payés PROGRES	1 494 946	733 100
Arrêts bloqués	3 766	1 702
Taux d'intégration	99,74%	99,76%

La charge de travail manuelle reste assez importante à la reprise :



- Les dossiers restants en traitement sont de complexité importante et le temps de traitement d'un dossier RDD peut être élevé
- Le volume de dossiers issus de la reprise des données à reprendre manuellement est important dès le démarrage



Des anomalies spécifiques à la RDD ont été rencontrées pour la présérie, notamment sur le TPT

- Calcul erroné pour les arrêts TPT en cours d'indemnisation



Ces sujets seront corrigés pour la généralisation d'ARPEGE

RETEX : Les actions supplémentaires d'accompagnement de la Caisse nationale :



- Une formation dédiée à la RDD est en cours de création
- Des taskforce ARPEGE dédiées à la reprise de données ont été créées



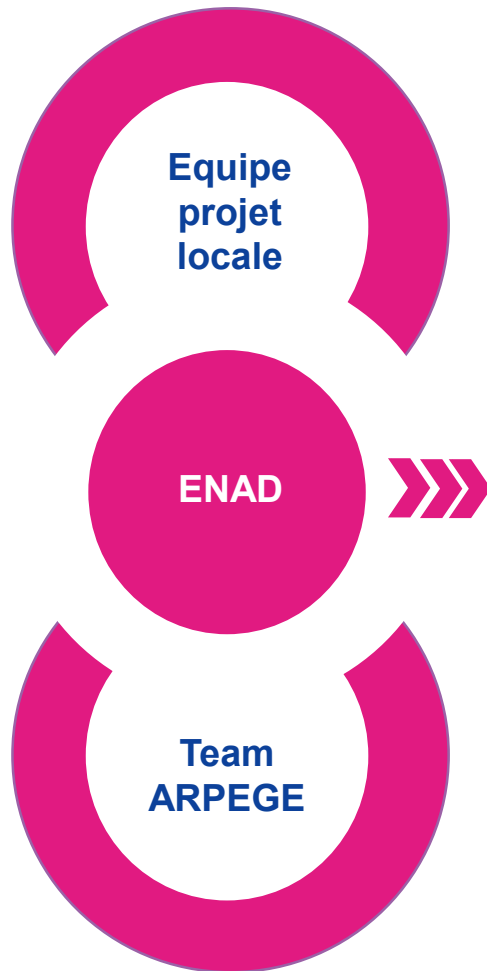
02

ENAD- L'EQUIPE NATIONALE D'ACCOMPAGNEMENT AU DÉPLOIEMENT

UNE ÉQUIPE RESSERRÉE POUR ACCOMPAGNER LE DÉPLOIEMENT

- L'Equipe Nationale d'Accompagnement au Déploiement est composée de 5 binômes et interviendra à compter de la vague 1 (post préséries).
- Chaque binôme aura en charge, pour chaque vague de déploiement, le suivi attentionné d'un groupe de 3 à 5 caisses.
- Il fait le lien entre les caisses et la Cnam pendant toute la période de bascule
- Il est constitué par :
 - 1 gestionnaire de projet déploiement (profil chef de projet déploiement issu du réseau)
 - 1 expert IJ (Réfèrent technique IJ issu du réseau)

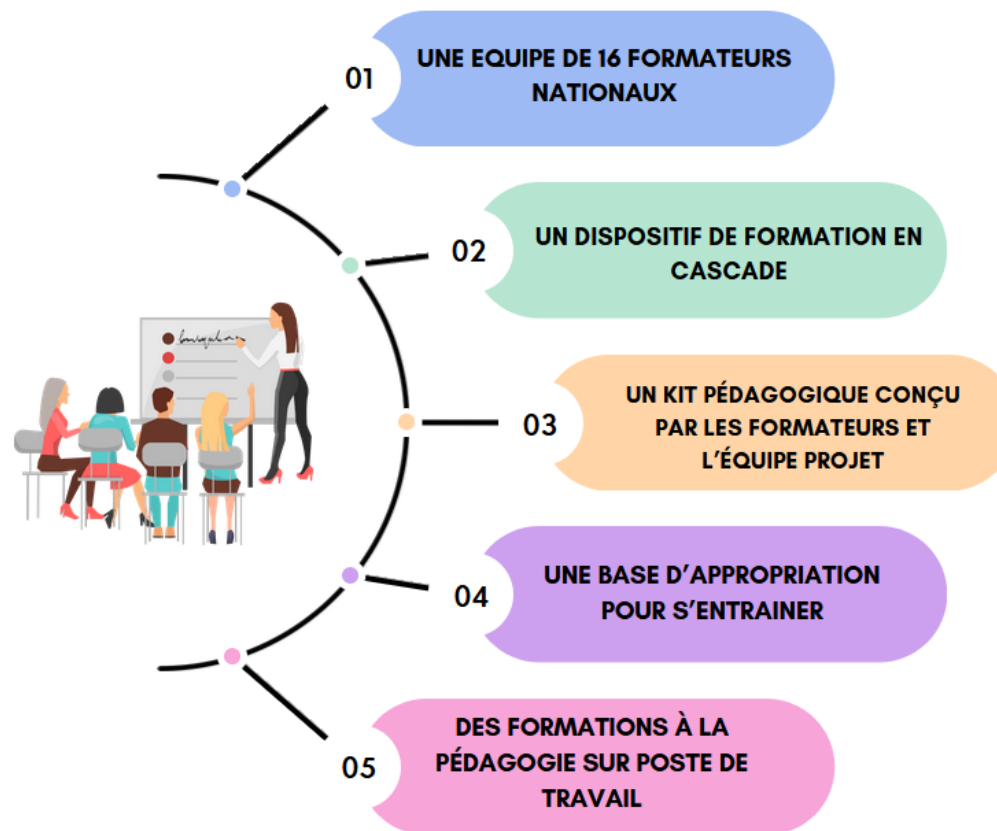
L'ACCOMPAGNEMENT RÉALISÉ PAR L'ENAD



03

LA FORMATION

LA FORMATION ARPEGE RG C'EST :



UN DISPOSITIF DE FORMATION EN CASCADE

Les formateurs nationaux forment les managers et les formateurs relais des organismes



Formations en présentielle avec une prise en charge de 70% des coûts pédagogiques

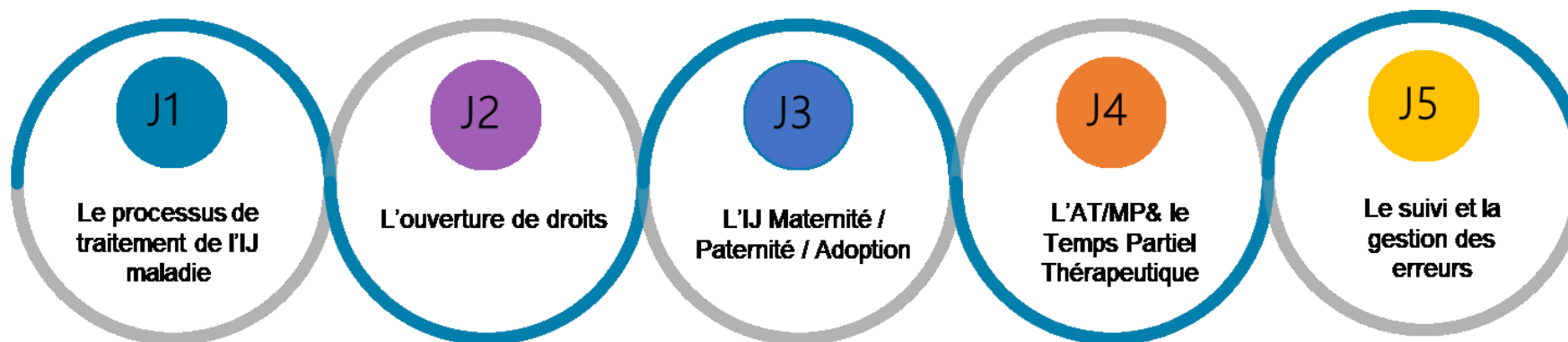
Les managers sont formés afin d'acquérir les connaissances nécessaires sur l'outil et son pilotage

Les formateurs relais sont formés au kit pédagogique afin d'acquérir les connaissances nécessaires sur l'outil et pouvoir former les agents

Les formateurs relais forment les utilisateurs finaux de leur organisme

FOCUS SUR LA FORMATION TECHNICIEN

- En présentiel – sur 5 jours



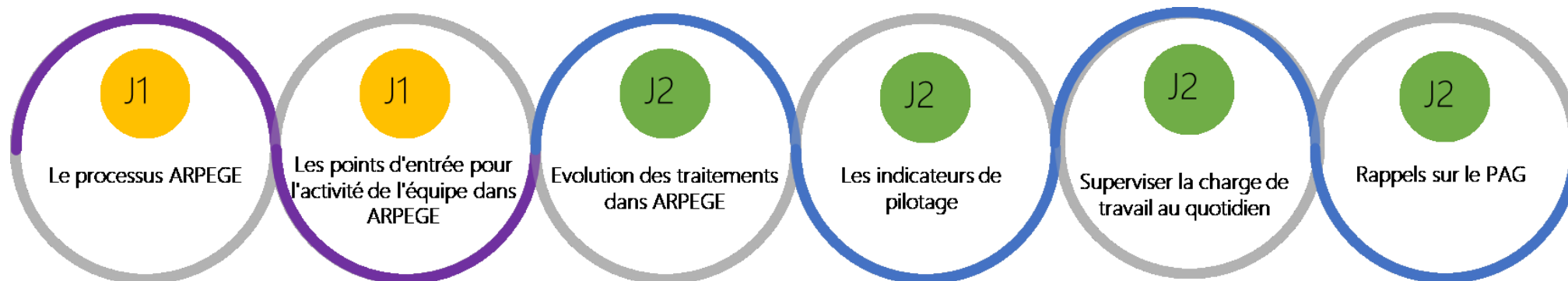
- **Les objectifs de la formation :**

- Expliquer le rôle d'ARPEGE dans le processus IJ
- Expliquer le processus de traitement de l'IJ dans ARPEGE
- Comprendre l'automatisme d'ARPEGE
- Maîtriser l'impact de mes actions sur ARPEGE
- Identifier les interventions manuelles du technicien à chaque étape du processus
- Utiliser et pratiquer ARPEGE
- Expliciter et pratiquer les spécificités pour les contrôleurs



FOCUS SUR LA FORMATION MANAGER

- En présentiel – sur 2 jours



- **Les objectifs de la formation :**

- Expliquer le rôle d'ARPEGE dans le processus IJ
- Expliquer le processus de traitement de l'IJ dans ARPEGE
- Piloter l'activité avec ARPEGE
- Identifier les impacts ARPEGE sur l'activité de l'équipe
- Identifier les interventions manuelles du technicien à chaque étape du processus



Les indicateurs de pilotage sont en cours de conception et ne pourront pas être présentés de manière exhaustive pendant les formations ARPEGE



FOCUS SUR LES FORMATIONS E-LEARNING

- **Découverte d'ARPEGE (90 min)**
 - Les enjeux de l'Assurance Maladie sur les indemnités journalières
 - Le processus IJ et ARPEGE
 - Interface et vocabulaire d'ARPEGE
 - Les traitements sous ARPEGE
- **Consultation d'ARPEGE (70 min)**
 - Consulter un dossier depuis ARPEGE
 - Comprendre le cycle de vie d'un dossier
 - Comprendre la gestion des erreurs ARPEGE



DE NOUVELLES FORMATIONS SUITE À LA PRÉ SERIE

- **Module de formation sur la reprise de données**

- En cours de conception
- A distance avec vidéos et tutoriels
- Sera disponible pour la généralisation

- **ARPEGE – dossiers complexes**

- Viendra compléter la formation initiale ARPEGE
- En cours de conception

